RÉSEAUX SOCIAUX 2011

Mode d'emploi

- Comment évoluent les usages des internautes?
- Pourquoi être présent sur le web social ?
- Quelles sont les bonnes pratiques pour une entreprise ?

Evolution des usages

Les internautes, les réseaux sociaux, leurs usages — moovement

Pourquoi utilisez vous les réseaux sociaux?

Réponse	Number of Votes
pour développer ...	223
pour identifier d...	114
pour prospecter d...	64
pour rechercher u...	154
Autre(s)	112
Sans opinion	7

Moovement.com
Le recrutement 2.0

78% utilisent les réseaux sociaux pour développer leur visibilité en ligne

39% pour identifier de nouveaux partenaires

22% pour prospecter de nouveaux clients

53% pour rechercher une opportunité d'emploi ou de stage

Etude réalisée du 02 au 14 octobre 2007 sur un échantillon de 292 internautes.

Moovement: le recrutement 2.0 - http://www.moovement.fr - http://blog.moovement.com
richard.menneveux@moovement-corp.com / jacques.froissant@moovement-corp.com



Evolution des usages

- 92% des français se connectent tous les jours
  - 60 % : messagerie
  - 13 % réseau social
  - 12 % surf quotidien site e-commerce

- 60% des internautes utilisent un comparateur et cherchent des avis avant d'acheter mais
  - 5% seulement cherchent des avis sur facebook
  - 72 % se tournent vers les moteurs de recherche
  - 56 % vers les sites marchands eux-même

- Viral : 1 internaute / 3 informent leurs proches des « bons plans »



Apercu des différents usages

Tableau 1- Usages d'Internet et fréquences

Usages d'Internet	Taux d'internautes
Usage quotidien	
Utiliser un moteur de recherche	65%
Echanger des courriers électroniques	49%
Lire l'actualité sur le Net	31%
Usage hebdomadaire	
Converser par messagerie instantanée	45%
Écouter de la musique sur Internet	36%
Alimenter une page personnelle sur un réseau social type facebook ou un blog	24%
Visionner des vidéos, des films en ligne, téléchargés ou non	22%
Usage mensuel	
Rechercher des informations locales sur Internet	64%
Rechercher des informations sur des encyclopédies en ligne type Wikipédia	52%
Jouer à des jeux en ligne, en réseau ou non	17%
S'exprimer sur des forums thématiques, des groupes de discussion	15%
Usage dans les 12 derniers mois	
Rechercher des informations touristiques sur Internet	75%
Effectuer des consultations ou réaliser des opérations bancaires	67%
Acheter des articles divers (vêtements, équipement technologique ...)	50%
Acheter des biens culturels (livres, CD, billets de spectacles ...)	45%
Effectuer des réservations de transports, de logement	39%
Mettre des photos ou des vidéos en ligne	27%
Effectuer des réservations de billets de spectacles	21%
Visiter des musées en ligne ou des expositions virtuelles	12%

Marsoin.org en oct 2010



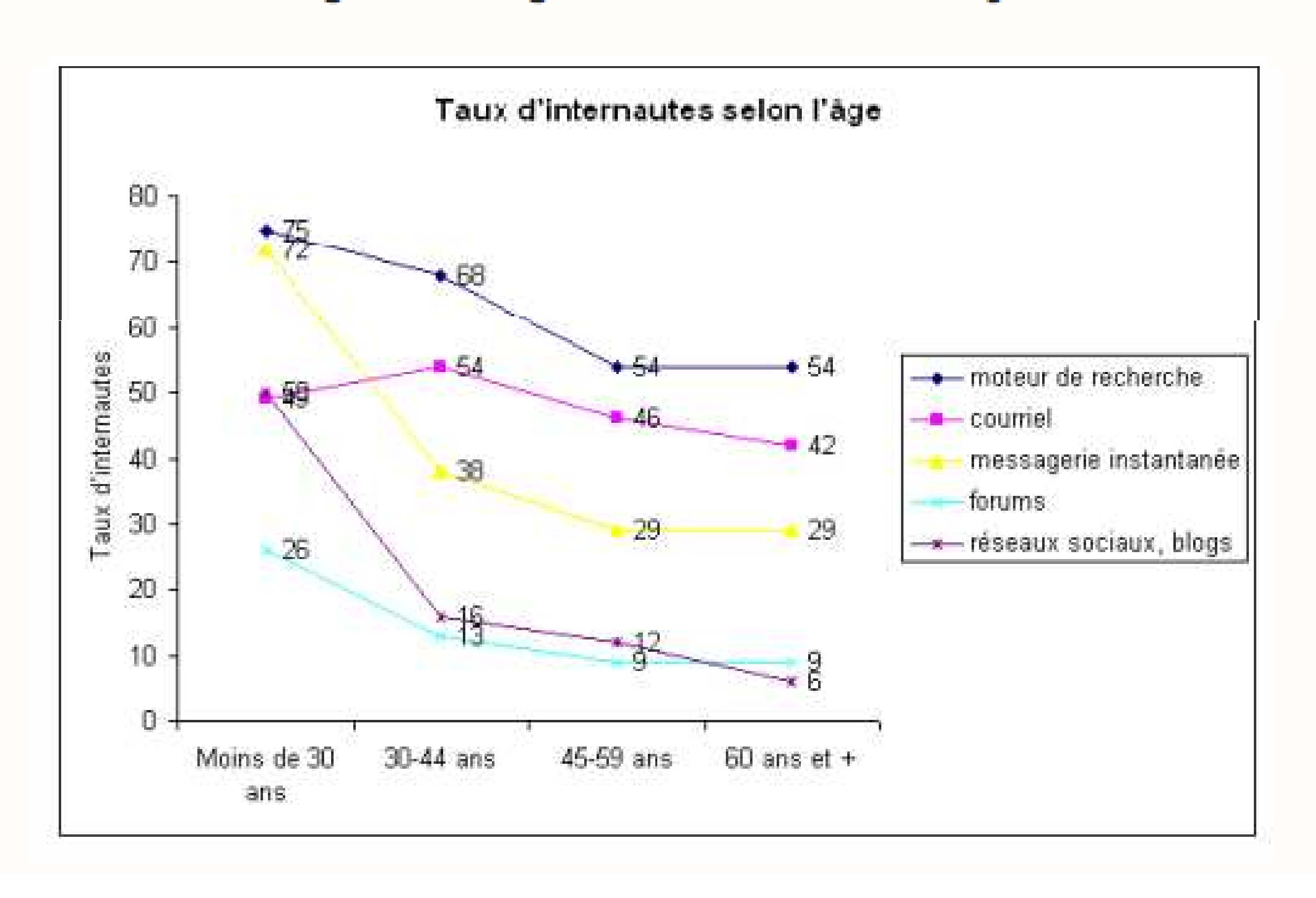
Audience des réseaux sociaux

Classement des 10 principaux réseaux sociaux pour la France, classé en nombre Total de Visiteurs Uniques (en milliers) **Décembre 2010** Total pour la France, 6 ans et plus - Domicile et Travail* Source : comScore		
	Total Visiteurs Uniques (000)	**Temps Moyen par Visiteur (en minutes)**
Total Internautes France	*46.910*	1.440,3
Catégorie Réseaux Sociaux	37.810	247,4
Facebook.com	32.782	254,9
Skyrock	10.770	39,7
Windows Live Profile	8.083	4,9
Linternaute Copains d Avant	3.939	8,5
Badoo.com	2.626	94,3
Viadeo	2.285	9,3
Linkedin.com	2.242	6,4
Trombi.com	2.201	3,6
Twitter.com	2.048	7,7

**Hors trafic issu d'ordinateurs publics tels que les Internet Cafés ou de connections depuis mobiles ou Smartphones.*



Usages Vs Age



Marsoin.org



Télescopage de chiffres ?

- 70 % des internautes utilsent FB mais …
- 70 % des internautes n'y sont pas actifs

- FB comme un outil de prescription
- 5 % seulement des internautes affirment se fier aux recommandations …

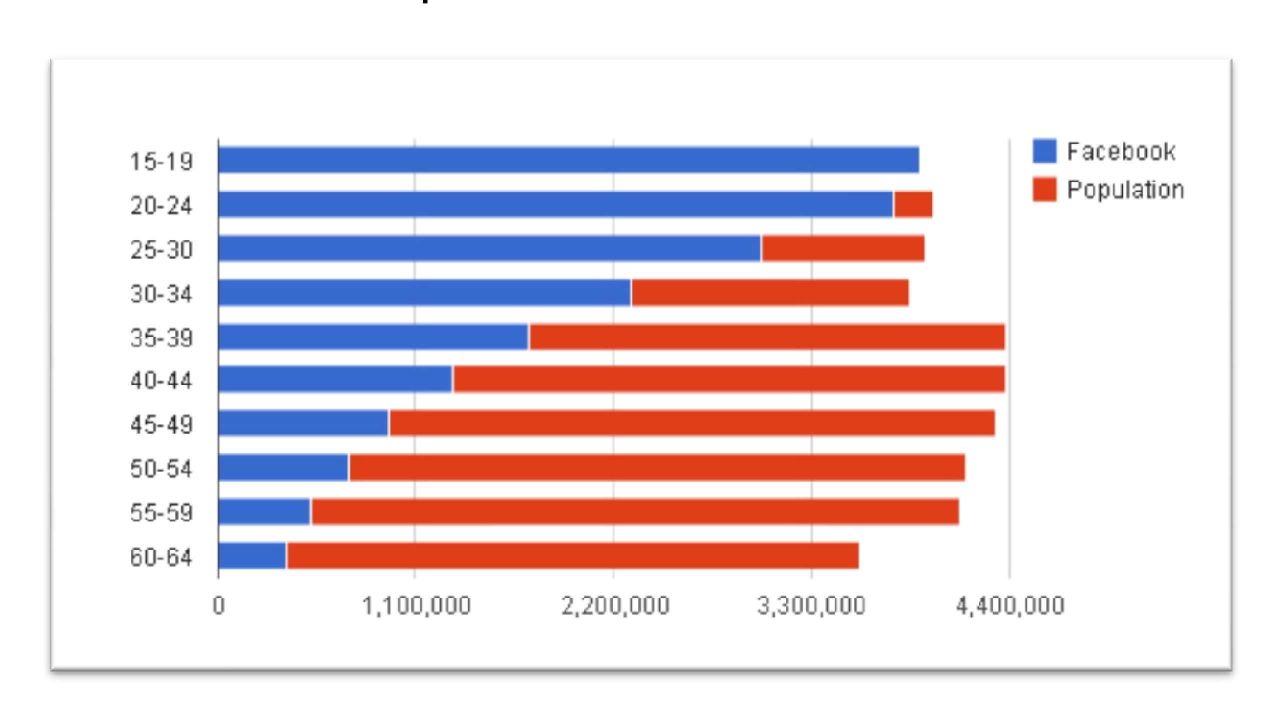
- Panels sont souvent très différents
- Inégalités selon les tranches d'age
  - 15/25 : 1 internaute sur 2 met son mur à jour
  - 25/35 : 1 sur 7 !!!

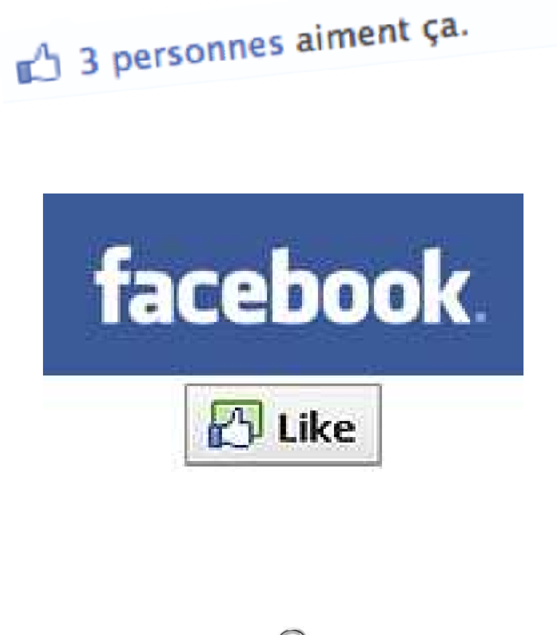




Facebook

- Environ 1 personne sur 13 est sur Facebook (mondialement)
- 22 millions d'utilisateurs en France.
- Taux de pénétration de 49% des internautes.







Que font les internautes sur FB ?

Que font les Facebookers sur le réseau ?

Source :performics.fr



Et pour les marques ?

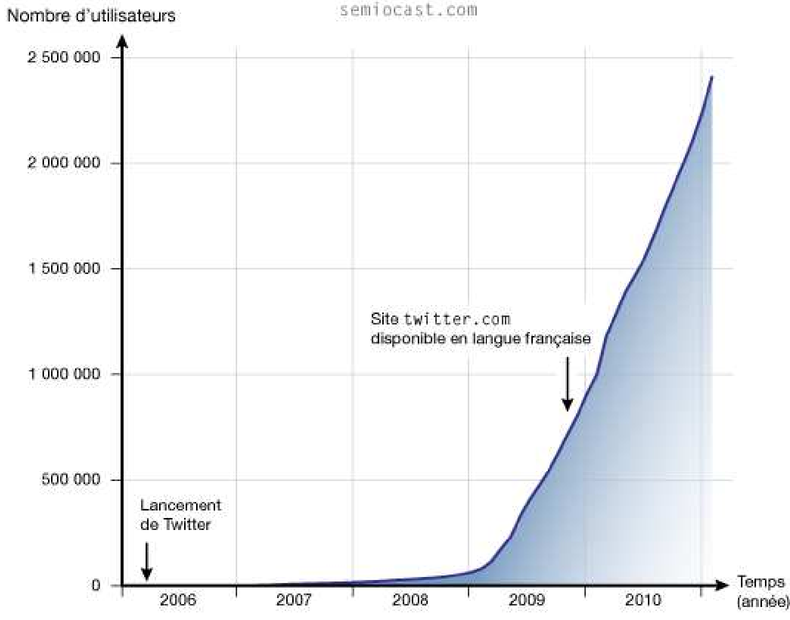
- **Réponses rapides**
- **Prise en compte des remarques**
- **Sollication d’avis**
- **Mise en avant contributeur**



Twitter



- Service de microblogging (140 caractères max.)
- 2,4 millions de français sont sur Twitter.
- 160 000 nouveaux comptes en février 2011.



For what ?

- Veille
- CM
- Buzz
- Outil de W



Exemple d'utilisation de twitter

KOGIBBQ.COM

- Il s'agit un restaurateur qui mélange cuisine coréenne et tacos dans son camion. Le restaurant a crée un Twitter qui permet de diffuser les emplacement de son camion via son compte. A chaque arrêt entre 300 et 800 clients attenaient le camion. Aujourd'hui, le restaurant compte plus de 19 000 followers sur Twitter.

Tendances Com'

view on slideshare — Share 22 / 47

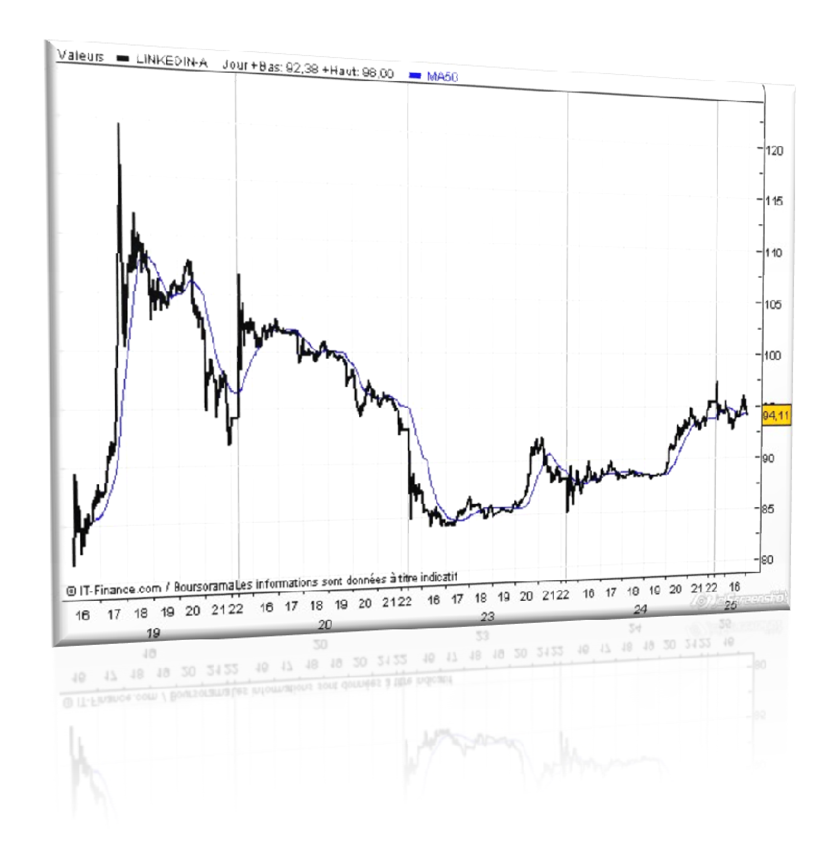
Source : le blog tendance d'Emilie



Linkedin / Viadeo



- Réseaux qui facilitent le dialogue entre professionnels.



- Viadeo compte environ 5 millions de français dans ses utilisateurs.
- Linkedin en totalise 2,5 millions.



L’importance des réseaux sociaux

- Développer sa notoriété
- Se rapprocher de ses clients
  - Faire du business
  - Étendre son service-client
- Rester informé
  - Veille (de marché, concurrentielle…)
  - E-réputation
- Donner une image accessible, de proximité
- Ne pas s’exclure de l’ère 2.0



Exemple d'une campagne réussie - Tropicana



- Tropicana organise un jeu concours sur Facebook à l'occasion du changement d'heure en mars dernier.
- <u>Objectif</u>
  - Faire grimper le nombre de fans de la page (un peu moins de 5000 avant l'opération).
- <u>Argument</u>
  - Plus il y aura de fans, plus la destination sera éloignée.
- <u>Résultat</u>
  - 1 mois : 28000 fans



Exemple d'une campagne réussie – Old spice

- La marque Old Spice a lancé en février 2010 une campagne vidéo virale sur Youtube

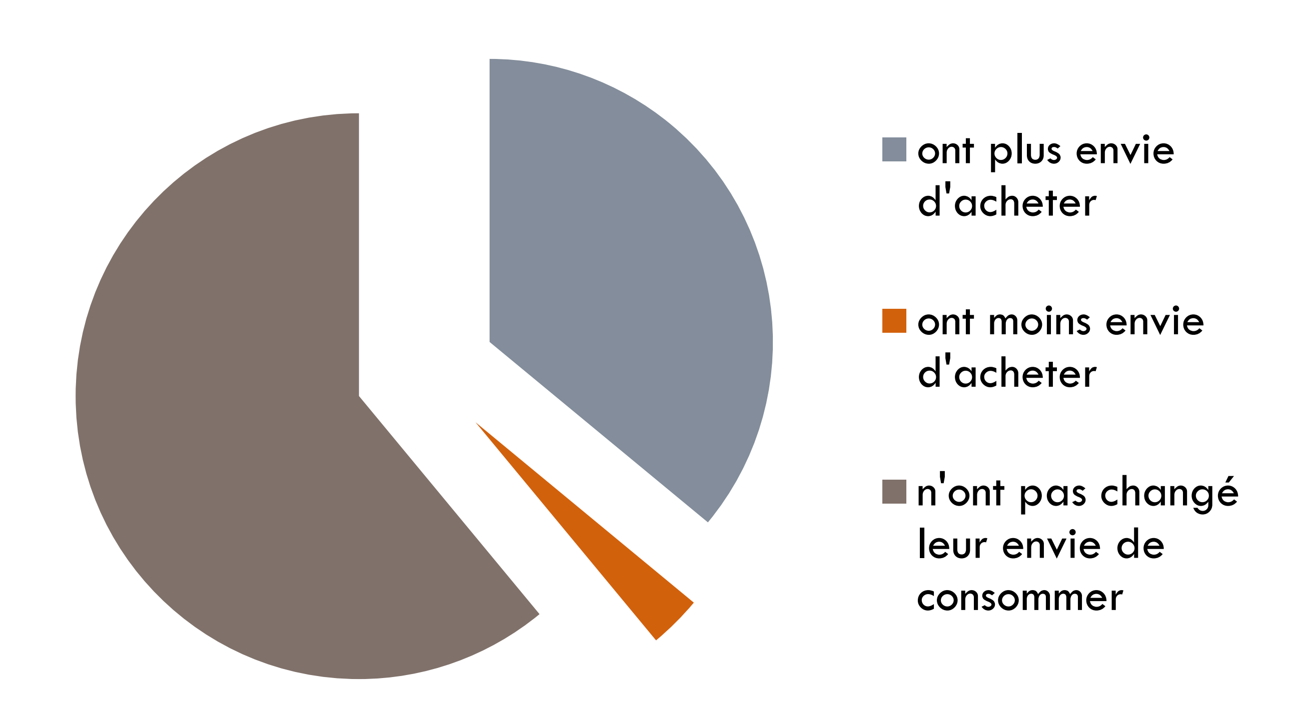


- Les résultats de ce buzz réussi ont étés énormes:
  - 2 700% de croissance du nombre de followers
  - 800% de croissance du nombre de fans
  - 300% de trafic en plus sur le site web



Facebook - premier chiffres sur le ROI

- Mesurer le potentiel économique du « fan »





Facebook - premier chiffres sur le ROI

- Les fans respectifs des marques suivantes dépensent en moyenne:
  - 2 fois plus chez McDonald
  - 2,5 fois plus chez Nike
  - 3 fois plus chez Sony-Playstation
  - 2,3 fois plus chez Nutella



Impact de l'intégration de Facebook dans les sites webs

- Il est possible d'intégrer plusieurs fonctionnalités de Facebook directement dans son site web (Like, partage, commentaires…)

- Un site qui intègre Facebook aura des retombées positives sur son trafic, le temps passé sur les pages…

- Exemples:
  - Les personnes loguées sur Facebook visitant « The Huffington Post » regardent 22% de pages en plus et restent 8 minutes de plus que la moyenne.
  - Sur le site NHL.com ils passent 85% de temps en plus, lisent 90% d'articles en plus et regardent 85% de vidéos en plus qu'un utilisateur lambda
  - ABCNews.com, Washington Post et The Huffington Post disent avoir plus du double de trafic depuis l'intégration de Facebook.



Impact de l'intégration de Facebook dans les sites webs

- D'un point de vue commercial, les plugins Facebook peuvent aussi avoir des avantages:
  - Levi's a multiplié son trafic par 40 depuis l'ajout du bouton Like
  - American Eagle ont constatés que les utilisateurs venant de Facebook dépensent 57% d'argent en plus
  - Les exemples sont nombreux…



Sucess stories grâce à Facebook



Groupon

Silicon Alley Insider Chart of the Day

Source: News Reports

Groupon's Valuation

Groupon is talking about an IPO at a $25 billion valuation

Mar '11

Jan '11 — Groupon gets $950 million in funding from Andreessen Horowitz, Battery Ventures, DST, Greylock Partners, Kleiner Perkins, etc.

Nov '10 — Google tries to buy Groupon for $6 billion.

Oct '10 — Yahoo is rumored to be pursuing a deal with Groupon.

Aug '10 — Forbes runs a huge profile on Groupon, naming it the fastest growing company ever to reach $1+ billion valuation.

Apr '10 — Groupon closes a $135 million round; main investors DST ,and Battery Ventures.

Dec '09 — Groupon raises $30 million from Accel Partners and New Enterprise Associates.

$0 $5,000 $10,000 $15,000 $20,000 $25,000

In Millions



Ce qu'il est conseillé de faire



- Utiliser les réseaux sociaux comme un support médias
- Déterminer des stratégies et objectifs (marketing, communication et rédactionnelle)
- Être actif (dialoguer, partager, produire du contenu)
- Rester à l'écoute
- S'abonner à des hubs pertinents
- Renseigner son profil
- Paramétrer sa confidentialité selon les réseaux
- Classer ses contacts



Ce qu'il faut éviter de faire!



- Ne pas savoir pourquoi on y va (stratégie)
- Ne pas avoir de budget (temps ou argent)
- Mêler vie privée & professionnelle
- Ne faire que du RT sur Twitter
- Être passif, avoir un profil incomplet (pas de photo…)
- Publier, puis réfléchir …
- Ne pas former ses employés (ambassadeurs de l'entreprise)
- Vendre – Les réseaux sociaux ne sont une antenne de votre site e-commerce
- Etre arrogant : laisser votre réseau et communauté au 1er rang

